

4.1 Opticien/Manager

Algemene informatie

| | |
|----------------------------------|---|
| Context van de kwalificatie | De opticien/manager werkt in een optiekbedrijf. Hij werkt in de refractieruimte, de verkoopruimte en de werkplaats van het optiekbedrijf. |
| Typerende beroepshouding | <p>De opticien/manager werkt secuur, klantvriendelijk, accuraat en veilig. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie waarmee hij zijn werkzaamheden kan uitvoeren. Ook maakt de opticien/manager de juiste keuze in de prioritering van de werkzaamheden in de werkplaats ten opzichte van die in de winkel. Hij moet hierin de juiste balans vinden. De opticien/manager maakt de juiste keuze tussen het commercieel belang dat hij heeft bij de verkoop van brillen en contactlenzen en de meerwaarde die de betreffende voorziening heeft voor de klant. In sommige gevallen is het nodig dat hij de klant adviseert een optometrist of huisarts te raadplegen. In grensgevallen moet hij keuzes maken. De opticien/manager zorgt ervoor dat hij op adequate en rendabele wijze zijn managementtaken uitoefent, zonder daarbij te veel concessies te doen aan zijn vakmatig handelen als opticien en andersom. Het is van belang dat hij op de hoogte blijft van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de opticien/manager regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt.</p> |
| Niveau van de beroepsuitoefening | Niveau 4 |
| Rol en verantwoordelijkheden | <p>De opticien/manager heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk en speelt in op wisselende en onverwachte omstandigheden. De werkzaamheden voert hij zelfstandig uit.</p> <p>Hij is verantwoordelijk voor het samenwerken met en aansturen van mensen tijdens de uitvoer van werkzaamheden. Ook neemt hij verantwoordelijkheid voor het afhandelen van klachten.</p> <p>De opticien/manager is verantwoordelijk voor het leiden van een bedrijf en het aansturen van het personeel, op basis van geformuleerd beleid.</p> |
| Complexiteit | <p>Voor een deel van de werkzaamheden van de opticien/manager bestaan standaard werkwijzen, zoals het afpassen en afleveren van (zonne)brillen en het bevorderen van de verkoop.</p> <p>Andere werkzaamheden zijn complexer aangezien ze veel keuzemomenten kennen, zoals het uitvoeren van de oogmeting, het verkopen en adviseren, bij het assembleren en repareren van (zonne)brillen en het afhandelen van klachten. Om de juiste keuze te kunnen maken, is veel specialistische (optiek-)kennis nodig. Van de opticien/manager wordt een hoge mate van specialistische vaardigheden verwacht. Daarbij maakt hij gebruik van een grote diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines.</p> <p>Vanuit zijn rol als manager herkent de opticien/manager signalen uit de markt, combineert deze op juiste wijze en vertaalt ze naar de eigen beroepspraktijk. Ook is de opticien/manager verantwoordelijk voor een juist financieel beheer en administratie en hij doet op basis van de financiële gegevens strategische voorstellen. De opticien/manager geeft sturing aan medewerkers en onderhoudt contacten met een breed veld aan belanghebbenden.</p> <p>De opticien/manager stemt zijn advies af op de individuele klant. Hij geeft de klant voldoende informatie, zodat deze een goede keuze kan maken. Hierbij houdt de opticien/manager in de gaten dat de tijd die hij besteedt aan de klant in verhouding staat tot wat de klant (naar verwachting) zal besteden in het optiekbedrijf. Tijdens de werkzaamheden bepaalt de opticien/manager of de artikelen in basis voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn en maakt hij de afweging of hij met</p> |

| | |
|-----------------------------|--|
| | <p>(extra) tijdsbesteding (in de werkplaats) tot een evenredige hogere kwaliteit van een product komt.</p> <p>De opticien/manager is zich bewust van het feit dat hij steeds voor wisselende keuzes en dilemma's komt te staan. Hij stelt zich pro-actief op, om daarmee te voorkomen dat hij achter de ontwikkelingen aanloopt en hij vraagt zich regelmatig af welke kansen en bedreigingen hij ziet. Hij stelt prioriteiten en maakt heldere en realistische plannen. De opticien/manager zorgt er steeds voor dat hij op adequate en rendabele wijze zijn managementtaken uitoefent, zonder daarbij te veel concessies te moeten doen aan zijn vakmatig handelen als opticien en andersom.</p> |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee |
| Branche vereisten | Nee |
| Nederlands en rekenen | In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier. |
| Moderne vreemde talen | <p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.</p> |

2.5 Opticien/Manager

Kerntaak 1 Voert refractie uit

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

| Kerntaak 1 Voert refractie uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Verzamelen van basisinformatie met de klant | | | | | | | | | X | | | X | | | | | | X | | |
| 1.2 | Anamnese en vooronderzoek uitvoeren | | | | | | | | | X | | X | X | | | | | | | X | |
| 1.3 | Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren | | | | | | | | | X | | X | X | | | | | | | X | |
| 1.4 | Monoculaire volcorrectie bepalen | | | | | | | | | X | | X | X | | | | | | | X | |
| 1.5 | Binoculaire zien onderzoeken | | | | | | | | | X | | X | X | | | | | | | X | |
| 1.6 | Nabijtoeslag vaststellen | | | | | | | | | X | | X | X | | | | | | | X | |
| 1.7 | Brilvoorschrift opstellen | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | |

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

| | | |
|--|---|---|
| Kerntaak 1 Voert refractie uit | | |
| 1.1 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant | | |
| Omschrijving | De opticien/manager stelt de klant op zijn gemak. Hij verzamelt de basisinformatie. Hij verzamelt gegevens van de bestaande correctie en vraagt de klant naar specifieke wensen en behoeften. | |
| Gewenst resultaat | De opticien/manager heeft de basisinformatie die hij nodig heeft. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Bedienen topsterktemeter • Brilvoorschriften interpreteren • Meten pupildistantie • Refractieafwijkingen • Montagegegevens (hoornvliesafstand/inslijphoogte/pupildistantie) • Engelse taal: gespreksvaardigheid | Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten | Geeft op heldere wijze algemene informatie over refractieafwijkingen, zodat de klant de relevante informatie krijgt. |
| | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | Bedient de topsterktemeter op de juiste wijze en meet de huidige bril door, zodat na de refractie de sterkte van de huidige bril kan worden vergeleken met de nieuwe sterkte. |
| | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen | Stelt de wensen van de klant vast en inventariseert de klachten en klanthistorie, zodat alle noodzakelijke basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie. |

| | | |
|---|--|--|
| Kerntaak 1 Voert refractie uit | | |
| 1.2 werkproces: Anamnese en vooronderzoek uitvoeren | | |
| Omschrijving | De opticien/manager vraagt naar klachten over het zien en verzamelt informatie over de afwijking van het oog. Hij meet de hoornvliesafstand. Hij stelt de foropter in en maakt deze schoon. Hij draagt zorg voor het uitlijnen, schoonmaken en afpassen van een pasbril. | |
| Gewenst resultaat | De opticien/manager heeft de informatie die hij nodig heeft om de refractie te kunnen uitvoeren. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Foropter en/of pasbril gebruiksklaar maken Gebruik van optotypen Macroscopisch onderzoek Visuswaarden Metten hoornvliesafstand Engelse taal: gespreksvaardigheid | Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten | Geeft op heldere wijze algemene informatie over refractie, zodat de opticien/manager de relevante informatie van de klant krijgt. |
| | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Stelt op basis van zijn vakmatige inzicht de relevante vragen en voert de relevante metingen uit om de benodigde informatie boven tafel te krijgen, zodat alle informatie beschikbaar is tijdens de refractie. |
| | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | Stelt de foropter op de juiste wijze in, zodat de subjectieve oogmeting kan worden gedaan. |
| | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Hanteert de hygiëne- en arbovoorschriften op adequate wijze, zodat met schone (hulp)middelen wordt gewerkt. |

| | | |
|--|--|---|
| Kerntaak 1 Voert refractie uit | | |
| 1.3 werkproces: Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren | | |
| Omschrijving | De opticien/manager geeft uitleg over de automatische objectieve oogmeting. Hij voert een automatische refractie uit en interpreteert de gemeten waarde. Ook voert hij een oogdrukmeting uit en bepaalt hij of de uitkomst binnen de normale waarden ligt. | |
| Gewenst resultaat | De opticien/manager krijgt een indicatie van de correctie die nodig is om de correctiewaarde van het oog te bepalen. De klant krijgt een indicatie van de huidige correctiewaarde. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Automatische refractie Bedienen van de noncontact tonometer Correctiewaarden Oogdrukmeting/oogdrukwaarden Bedienen van relevante refractieapparatuur | Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten | Geeft duidelijke uitleg over het proces van oogdrukmeting en de automatische oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en de correcte waarde wordt gemeten. |
| | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | Bedient de autorefractometer en de non-contact tonometer op correcte wijze, zodat de correcte waarde wordt gemeten. |
| | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Hanteert de voorgeschreven procedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen. |
| | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Interpreteert de (correctie)waarde om te bepalen of er aanleiding is voor een refractie, rekening houdend met de hulpvraag van de klant. |

| | | |
|---|--|--|
| Kerntaak 1 Voert refractie uit | | |
| 1.4 werkproces: Monoculaire volcorrectie bepalen | | |
| Omschrijving | De opticien/manager geeft uitleg over de subjectieve refractie. Hij stelt de apparatuur in. Hij verricht de subjectieve refractie en bepaalt de monoculaire volcorrectie. Hij interpreteert de waarden en voert indien nodig een controlemeting uit. | |
| Gewenst resultaat | De volcorrectie met de maximale visus is bepaald. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • KCmethode/nevelmethode • Simultaantest • Bedienen van relevante refractieapparatuur | Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten | Geeft duidelijke uitleg over het proces van de monoculaire oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn. |
| | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen, zodat de monoculaire waarde verkregen wordt. |
| | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | Hanteert de voorgeschreven oogmeet-procedure zodat de correcte waarde wordt verkregen. |
| | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Interpreteert de meetwaarden om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controlemetingen moeten worden uitgevoerd, rekening houdend met de gegevens uit de anamnese. |

| | | |
|---|--|--|
| Kerntaak 1 Voert refractie uit | | |
| 1.5 werkproces: Binoculaire zien onderzoeken | | |
| Omschrijving | De opticien/manager geeft uitleg over de binoculaire refractie. Hij stelt de apparatuur in. Hij onderzoekt het binoculaire zien voor het vaststellen van de refractiebalans en orthofoorie. Hij interpreteert de waarden en voert indien nodig een controlemeting uit. | |
| Gewenst resultaat | De waarde van de binoculaire correctie is bepaald, zodat een meest comfortabele correctiewaarde en optimale visus is bepaald. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Forie / tropie • Refractiebalans / spierbalans • Visuele waarneming • Bedienen van relevante refractieapparatuur | Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten | Geeft duidelijke uitleg over het proces van de binoculaire oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn |
| | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen zodat de binoculaire correctiewaarden verkregen worden. |
| | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | Hanteert de voorgeschreven oogmeetprocedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen. |
| | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Interpreteert de gemeten waarden om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controlemetingen moeten worden uitgevoerd, rekening houdend met de gegevens uit de monoculaire refractie. |

| | | |
|--|--|--|
| Kerntaak 1 Voert refractie uit | | |
| 1.6 werkproces: Nabijtoeslag vaststellen | | |
| Omschrijving | De opticien/manager geeft uitleg over de nabijrefractie. Hij stelt de apparatuur in en voert een nabijrefractie uit. Hij bepaalt de nabijtoeslag en controleert de accommodatie convergentie associatie en interpreteert de waarden. | |
| Gewenst resultaat | De waarde van de meest comfortabele nabijtoeslag is bepaald, rekening houdend met het binoculaire zien en de klantwens. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Accommodatieconvergentievermogen en effect • Lees en/of kijkafstand • Nabijtoeslag • Bedienen van relevante refractieapparatuur | Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten | Geeft duidelijke uitleg over het proces van de nabijrefractie, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn. |
| | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen, zodat de nabijtoeslag verkregen wordt. |
| | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | Hanteert de voorgeschreven oogmeetprocedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen. |
| | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Interpreteert de gemeten waarde voor de nabijtoeslag en accommodatie convergentie associatie om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controlemetingen moeten worden uitgevoerd. |

| | | |
|--|---|---|
| Kerntaak 1 Voert refractie uit | | |
| 1.7 werkproces: Brilvoorschrift opstellen | | |
| Omschrijving | De opticien/manager verzamelt de gegevens uit de uitgevoerde metingen. Hij voert de benodigde berekeningen uit voor de correctiewaarden en noteert de gegevens in een brilvoorschrift. Hij bepaalt de mogelijkheden voor glazen en noteert de gegevens. | |
| Gewenst resultaat | Een brilvoorschrift waarop duidelijk is beschreven wat de optimale correctiewaarde is. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> Berekeningen voor brilvoorschrift Hoogtecompensatieprisma Nomenclatuur Opstellen brilvoorschrift Prismatische werking Vergroting / verkleining van de brillenglazen | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren | Noteert de gegevens voor het brilvoorschrift eenduidig in het daarvoor bestemde systeem (digitaal of op papier), zodat gegevens zijn terug te vinden. |
| | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Berekent verschillende aspecten van de correctiewaarde, zodat een correct brilvoorschrift wordt opgesteld. |

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

| Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------------|--|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|--|-------------------|---------------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|--|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initieren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Klanten ontvangen | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 2.2 | Verkoop- en adviesgesprek voeren | | | | | | | | X | X | | X | | | | | | | X | | | | | | | |
| 2.3 | Klantbestelling verwerken | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | X | | | | | | |
| 2.4 | Over optische aspecten informeren | | | | | | | | | X | | X | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.5 | Bril afleveren | | | | | | | | | | | X | | | | | | | X | | X | | | | | |
| 2.6 | Contactlenzen afleveren | | | | | | | | | | | X | | | | | | | X | | | | | | | |
| 2.7 | Aankoop registreren en afrekenen | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 2.8 | Aftersales uitvoeren | | | | | | | | | | | X | | | | | | | X | | | | | | | |
| 2.9 | Klachten behandelen | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | X | | | | | X |
| 2.10 | Criminaliteit voorkomen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | X | | | | |

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

| | | |
|---|--|--|
| Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden | | |
| 2.1 werkproces: Klanten ontvangen | | |
| Omschrijving | De opticien/manager observeert de klant bij binnenkomst.Hij bepaalt het moment om de klant te benaderen.Hij benadert de klant. | |
| Gewenst resultaat | De klant is benaderd. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> Engelse taal: gespreksvaardigheid | <p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Stemt op basis van observatie het moment en de wijze van benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en weet dat de opticien/manager klaarstaat voor de klant. |

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden**2.2 werkproces: Verkoop- en adviesgesprek voeren**

| | | |
|---|--|---|
| Omschrijving | Op basis van de inventarisatie van de wensen van de klant en de gegevens uit de oogmeting informeert en adviseert de opticien/manager klanten over verschillende typen (zonne)brillenglazen en (zonne)brilmonturen, voorhangers, clipovers en optische bijartikelen (leesglazen, loepen en verrekijkers). Hij toont en/of demonstreert de producten/diensten aan de klant. Hij beantwoordt vragen en geeft informatie over vak- en modespecifieke eigenschappen. Hij helpt de klanten een keuze te maken door alternatieven te bespreken met de klant. | |
| Gewenst resultaat | De wensen en behoeften van de klant zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. De informatie en/of het advies sluit aan bij de wens en behoefte van de klant en de bedrijfsbelangen. De klant heeft geen onbeantwoorde vragen. De klant is bereid de artikelen te kopen. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none">• Brilvoorschriften interpreteren• Kennis van monturen en glazen• Montuuradvies• Oog en correctie• Vergroting en gezichtsveld van leesglazen en loepen• Vergroting, lichtsterkte en gezichtsveld van verrekijkers• Zonnebriladvies• Mode en trends• Engelse taal: gespreksvaardigheid | Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen | Stuurt zonder dwang in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf. |
| | Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant, zodat de klant goed geïnformeerd is. |
| | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen | Beoordeelt welke monturen geschikt zijn voor het brilvoorschrift. Daarbij adviseert hij de klant over de achtergronden van optische artikelen en de mode en vormgeving en controleert hij of de boodschap goed is overgekomen, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend product koopt. |
| | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Inventariseert op klantvriendelijke en begripvolle wijze de wensen en behoeften van de klant, geeft hierop aansluitend informatie en advies en geeft hierbij aan waarom een product geschikt is voor de klant, zodat de klant zich begrepen voelt en het voor de klant duidelijk |

| | | |
|--|--|--|
| Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden | | |
| 2.2 werkproces: Verkoop- en adviesgesprek voeren | | |
| | | is welk artikel het beste bij zijn wensen en behoeften aansluit. |

| Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden | | |
|---|--|--|
| 2.3 werkproces: Klantbestelling verwerken | | |
| Omschrijving | De opticien/manager bepaalt de montagegegevens (de pupildistantie, de hoornvliesafstand en de inslijphoogte) en verwerkt de bestelling in de cliëntadministratie, zodra de klant een keuze heeft gemaakt. Hij stelt de klant op de hoogte van de bestelling en de voorwaarden en geeft een indicatie van de levertijd. | |
| Gewenst resultaat | De klant krijgt een indicatie van de levertijd. Het gewenste product is besteld. De cliëntadministratie is bijgewerkt met de bestelling van de klant. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van monturen en glazen • Montagegegevens (hoornvliesafstand/inslijphoogte/pupildistantie) | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren | Registreert de klantbestelling correct en eenduidig, zodat de cliëntadministratie op orde blijft. |
| | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Beoordeelt of de glazen en het gekozen montuur bij elkaar passen en berekent nauwkeurig de prijs en levertijd, zodat de klant duidelijkheid krijgt over de levering van de bril. |
| | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | Bepaalt zo nodig op standaardwijze de pupildistantie, hoornvliesafstand en inslijphoogte en verwerkt de klant-, aankoop- en verkoopgegevens correct, zodat de klantbestelling daadwerkelijk verwerkt kan worden. |

| | | |
|---|---|--|
| Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden | | |
| 2.4 werkproces: Over optische aspecten informeren | | |
| Omschrijving | De opticien/manager geeft klanten specifieke informatie over de optische aspecten van een bril en contactlenzen. Hij geeft aan welke verschillende mogelijkheden er zijn om een oogafwijking te corrigeren en op welke manier deze gecombineerd kunnen worden. Zo nodig adviseert hij de klant een contactlensspecialist te raadplegen. | |
| Gewenst resultaat | De klant is geïnformeerd over zijn correctie. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> Bijzondere brilcorrecties Functionaliteit van bijzondere voorzieningen Optische aspecten van brillenglazen Optische gewenningsverschijnselen | Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen | Geeft informatie en uitleg over dikte-reductiesystemen, antireflexlagen, filterglazen en bijzondere brilcorrecties waarbij hij de manier van communiceren afstemt op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen, zodat de klant goed is geïnformeerd. |
| | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Expertise delen | Geeft de klant informatie en advies over de werking van iseikonische en lenticulaire lenzen, optische aspecten van brillenglazen, zodat de klant weet welke keuze hij heeft uit verschillende typen brillenglazen. |

| Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden | | |
|---|--|---|
| 2.5 werkproces: Bril afleveren | | |
| Omschrijving | De opticien/manager past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan. | |
| Gewenst resultaat | De klant geeft aan dat de bril comfortabel zit. De optische vertekening is tot een minimum beperkt. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Corrigeren pasvorm van de bril Krachtenleer Pasvorm van de bril Kennis van producten, diensten en materialen | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Expertise delen | Stelt bedreven en accuraat de onderdelen van de bril bij zodat de meest optimale passing voor de klant gevonden wordt. |
| | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Vraagt de klant of de bril goed en comfortabel zit en past de bril eventueel aan, zodat de klant tevreden is over de bril. |
| | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Controleert volgens standaardmethode bij beide ogen of het centrum van het glas op de juiste plaats ten opzichte van de pupil zit, rekening houdend met hellingshoek en doorbuiging, corrigeert de neuspads en veren, wijzigt brilveerlengtes en past de bril af, zodat deze correct is afgepast. |

| | | |
|---|---|--|
| Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden | | |
| 2.6 werkproces: Contactlenzen afleveren | | |
| Omschrijving | De opticien/manager overhandigt de benodigde contactlenzen aan de klant. Hij geeft instructie over het inzetten en uithalen, onderhoud, draagschema en contactlensvloeistoffen. | |
| Gewenst resultaat | De klant heeft de benodigde correctie en kan de contactlenzen zelfstandig inzetten en uithalen. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Contactlensinstructie Contactlensvloeistoffen op labelniveau Kennis van producten, diensten en materialen | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Expertise delen | Geeft de klant op eenduidige en rustige wijze instructie over het inzetten en uithalen, het onderhoud en het draagschema van contactlenzen, zodat de klant deze handelingen zelfstandig kan uitvoeren en volledig geïnformeerd is. |
| | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | Gaat samen met de klant na hoe de contactlenzen bevallen, zodat de klant tevreden is over de (nieuwe) contactlenzen. |

| | | |
|---|---|---|
| Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden | | |
| 2.7 werkproces: Aankoop registreren en afrekenen | | |
| Omschrijving | De opticien/manager registreert de aankoop van de klant in de cliëntadministratie en rekent het artikel af. | |
| Gewenst resultaat | De klant heeft het artikel afgerekend, is geïnformeerd over de service van het optiekbedrijf en de verkoopgegevens staan in de cliëntadministratie. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Belastingwetgeving (BTW) • Kassahandelingen • Administratie | Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten | Informeert de klant op heldere wijze over de service die het optiekbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het optiekbedrijf. |
| | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren | Registreert de verkoopgegevens correct en eenduidig, zodat de cliëntadministratie op orde blijft. |
| | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | Handelt de verkoop van artikelen af volgens de bedrijfsregels, zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt. |

| Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden | | |
|--|--|---|
| 2.8 werkproces: Aftersales uitvoeren | | |
| Omschrijving | De opticien/manager neemt na de verkoop contact op met de klant en informeert naar de tevredenheid van de klant over het verkooptraject, de informatievoorziening en dienstverlening. Hij kijkt hoe hij de tevredenheid van de klant kan verhogen. Hij beantwoordt vragen van de klant. Speelt de verbeterpunten door en/of past de dienstverlening aan. Nieuwe producten worden aan de klant kenbaar gemaakt. | |
| Gewenst resultaat | De klant is voldoende bevraagd over zijn wensen en tevredenheid ten aanzien van het verkooptraject. De klant is op de hoogte van nieuwe producten. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> n.v.t. | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van kennis van producten en diensten die hij snel paraat heeft, zodat de klant tevreden en geholpen is en er klantbinding tot stand is gebracht. |
| | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | Gaat regelmatig bij klanten na of het optiekbedrijf en de producten nog altijd aan de behoeften en wensen van de klanten voldoen en signaleert verbetermogelijkheden, zodat omzetkansen verhoogd worden. |

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden**2.9 werkproces: Klachten behandelen**

| | | |
|--|--|---|
| Omschrijving | De opticien/manager staat de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij stelt vragen aan de klant om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij beoordeelt of klachten gegrond zijn en onderneemt actie. Daarnaast doet hij voorstellen om klachten te voorkomen. | |
| Gewenst resultaat | De klant is op een klantvriendelijke manier volgens de bedrijfsformule beoordeeld en afgehandeld. Voorstellen die klachten in de toekomst voorkomen. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none">• Bedrijfsregels• Garantiebepalingen• Veel voorkomende problemen/ klachten• Wettelijke procedures m.b.t. de rechten en plichten van de klant en het bedrijf | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Stelt op klantvriendelijke wijze vragen aan de klant om informatie te krijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, zodat de klant het gevoel heeft serieus genomen te zijn. |
| | Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie | Gebruikt informatie van de klacht in het optiekbedrijf om wijzigingsvoorstellen te doen voor de bedrijfsregels, zodat klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen. |
| | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures | Hanteert op correcte wijze de bedrijfsregels en garantiebepalingen van leveranciers en het optiekbedrijf, zodat de klant optimale service ontvangt. |

| | | |
|--|--|--|
| Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden | | |
| 2.10 werkproces: Criminaliteit voorkomen | | |
| Omschrijving | Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de opticien/manager alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen. | |
| Gewenst resultaat | Voorkomt escalatie van de situatie en grijpt in zonder overlast te veroorzaken voor de overige klanten. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> n.v.t. | Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk | Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor de overige klanten wordt voorkomen. |
| | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Past de bedrijfsregels correct toe bij het voorkomen van criminaliteit, zodat overlast voor de overige klanten wordt voorkomen. |

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

| Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur) | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | X | |
| 3.2 | Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | X | |
| 3.3 | Bril controleren en standaard uitrichten | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | |
| 3.4 | Voorhangers en clipovers maken | | | | | | | | | | | X | | | | | | | X | | |
| 3.5 | Brillen en voorhangers repareren | | | | | | | | | X | | X | | | | | | | X | | |
| 3.6 | Apparatuur en gereedschappen onderhouden | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | X |

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix. door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

| Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen | | |
|---|--|---|
| 3.1 werkproces: Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur) | | |
| Omschrijving | De opticien/manager verwerkt de levering voor de klant. Hij vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen met de klantbestelling en beoordeelt of deze overeenkomen. | |
| Gewenst resultaat | De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen. Het juiste montuur is geleverd. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Controleren geleverde glazen • Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen • Glasprogramma • Tolerantietabel | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen nauwkeurig met de bestelling en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen. |
| | Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen | Hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen. |

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen**3.2 werkproces: Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur**

| | | |
|--|---|---|
| Omschrijving | De opticien/manager stelt de slijpapparatuur in en slijpt de brillenglazen op maat. Hij facetteert ze en brengt eventueel boorgaten aan. Hij controleert of het bewerkingsproces goed verlopen is en voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril. Indien nodig brengt hij nadere voorzieningen aan. | |
| Gewenst resultaat | Een perfecte bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift en voorzien van het juiste facet. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none">• Boren brillenglazen• Slijp-/facetteermogelijkheden• Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen• Montagetechnieken• Montagevoorschriften / mogelijkheden• Bedienen van relevante werkplaatsapparatuur | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | Slijpt de brillenglazen op maat van het montuur, brengt het juiste facet aan en monteert de brillenglazen accuraat en volgens het brilvoorschrift in het montuur, daarbij gebruik makend van de juiste hulpmiddelen, gereedschappen en machines, zodat een perfecte bril ontstaat. Brengt hiervoor zo nodig groeven, boorgaten en/of bijzondere voorzieningen aan in de op maat geslepen brillenglazen. |
| | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken | Hanteert de slijp-, groefmachine of boor op correcte wijze, zodat de passende maat van het glas wordt verkregen. |
| | Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken | Bewaakt de kwaliteit van de op maat geslepen brillenglazen, door de brillenglazen nauwkeurig en secuur te passen in het montuur, daarbij beschadigingen voorkomend, en te beoordelen of aanpassing nodig is, zodat de op maat geslepen brillenglazen (uiteindelijk) zonder problemen in het montuur passen. |

| | | |
|---|--|---|
| Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen | | |
| 3.3 werkproces: Bril controleren en standaard uitrichten | | |
| Omschrijving | De opticien/manager controleert de bril op sterkte en montagegegevens. Hij richt de geassembleerde bril uit. Indien nodig voert hij correcties uit. | |
| Gewenst resultaat | Een standaard uitgerichte bril die klaar is voor passing door de klant. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Brilvoorschriften interpreteren • Corrigeren montage • Montage brillenglazen in monturen • Standaard uitrichten bril | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Controleert met technisch inzicht of de montage van de brillenglazen in het montuur moet worden gecorrigeerd en richt vervolgens de bril standaard uit, zodat een niet-correcte montage wordt hersteld en de bril kan worden aangepast door de klant. |

| | | |
|--|---|--|
| Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen | | |
| 3.4 werkproces: Voorhangers en clipovers maken | | |
| Omschrijving | De opticien/manager maakt voorhangers passend en modificeert clipovers. | |
| Gewenst resultaat | De klant verlaat het optiekbedrijf met passende voorhanger of clipover. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen • Polariseringsrichting | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | Maakt voorhangers passend en modificeert clipovers, zodat ze goed passen op de betreffende bril. |
| | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Geeft aan wat de klant kan verwachten van de voorhanger/clipover, zodat deze voldoet aan de wensen van de klant. |

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen**3.5 werkproces: Brillen en voorhangers repareren**

| | | |
|--|---|--|
| Omschrijving | De opticien/manager overlegt met de klant over de mogelijke reparaties voor de te repareren (zonne)bril/voorhanger en repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads en verkort of verlengt veren. | |
| Gewenst resultaat | Een gerepareerde bril of voorhanger. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none">• Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen• Kennis van producten, diensten en materialen | Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten | Geeft heldere informatie over reparatiemogelijkheden (en –kosten), zodat de klant de keuze kan maken voor wel of niet repareren. |
| | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden | Achterhaalt het probleem, draagt oplossingen aan voor de reparatie en repareert de (zonne)bril/voorhanger accuraat, zodat het artikel in functionaliteit is hersteld. |
| | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Geef de klant een advies op maat, passend bij het verlies in functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger, zodat de klant een keuze kan maken voor wel of niet repareren. |

| Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen | | |
|--|--|---|
| 3.6 werkproces: Apparatuur en gereedschappen onderhouden | | |
| Omschrijving | De opticien/manager voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen die hij zelf gebruikt. Waar nodig wordt de apparatuur gereinigd en/of geijkt. | |
| Gewenst resultaat | De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsregels • Instrumenten • Milieu-/arbowetgeving • Kennis van producten, diensten en materialen • Bedienen van relevante werkplaatsapparatuur | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Goed zorgdragen voor materialen en middelen | Zorgt ervoor dat materialen en middelen goed onderhouden zijn, zodat deze functioneren binnen de gestelde eisen. |
| | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | Pleeft volgens bedrijfsregels periodiek onderhoud aan apparatuur en gereedschappen, zodat deze in goede conditie beschikbaar zijn voor dagelijks gebruik. |

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

| Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Voorraad opnemen en artikelen bestellen | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | X | |
| 4.2 | Levering en retouren verwerken en controleren | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | |
| 4.3 | Assortimentaanpassing voorstellen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 4.4 | Artikelpresentaties creëren | | | | | | | | | | | X | | | | | | | X | X | |

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

| | | |
|---|---|---|
| Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit | | |
| 4.1 werkproces: Voorraad opnemen en artikelen bestellen | | |
| Omschrijving | De opticien/manager neemt op vaste momenten de voorraad op. Hij registreert nee-verkoop en een te lage voorraad. De opticien/manager bestelt de artikelen of geeft aan een collega door dat de artikelen besteld moet worden. | |
| Gewenst resultaat | Een inventarisatie van de op voorraad zijnde artikelen. Een bestelling van artikelen, passend bij de voorraad en omloopsnelheid. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis Administratie | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren | Registreert de gegevens over voorraad en bestelling nauwkeurig, zodat geen onduidelijkheid bestaat over de op voorraad zijnde artikelen en te bestellen artikelen. |
| | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures | Noteert tijdig de voorraad en te bestellen artikelen volgens de bedrijfsregels en afspraken die gelden tussen optiekbedrijf en leveranciers, zodat de voorraad op peil blijft en deze gegevens voor alle medewerkers helder en beschikbaar zijn en onduidelijkheden over bestellingen worden voorkomen. |

| | | |
|---|--|---|
| Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit | | |
| 4.2 werkproces: Levering en retouren verwerken en controleren | | |
| Omschrijving | De opticien/manager controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen en bij geconstateerde afwijkingen handelt de opticien/manager volgens de bedrijfsregels. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte. Hij maakt indien nodig retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar. | |
| Gewenst resultaat | De geleverde artikelen zijn opgeslagen in op de juiste plaats en retouren staan klaar om opgehaald te worden. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsregels • Administratie • Kennis van producten, diensten en materialen | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen met de bestelling nauwkeurig, beoordeelt of deze overeenkomen en slaat ze zorgvuldig op op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt en de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden. |
| | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren | Noteert de retouren correct op de retourformulieren, zodat geen twijfel bestaat over welke goederen retour gaan. |

| | | |
|---|---|---|
| Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit | | |
| 4.3 werkproces: Assortimentaanpassing voorstellen | | |
| Omschrijving | De opticien/manager stelt zich op de hoogte van nieuwe artikelen en relevante ontwikkeling in de optiek en houdt zijn kennis op dit vakgebied actueel. Mede op basis van trends, wensen van klanten en eigen ervaring past hij het assortiment aan. | |
| Gewenst resultaat | Voorstellen voor het assortiment, passend bij de behoefte van de klant en de trends. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Assortimentskennis • Peilen behoefte uit cliëntadministratie • Mode en trends • Markontwikkelingen/ marktmechanismen | Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen | Blijft op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen in de optiekbranche en de ontwikkelingen omtrent vormgeving en mode en past het assortiment hierop aan, zodat er sprake is van een actueel en commercieel interessant assortiment dat aansluit bij de wensen van de doelgroep. |

| | | |
|--|--|---|
| Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit | | |
| 4.4 werkproces: Artikelpresentaties creëren | | |
| Omschrijving | De opticien/manager maakt artikelpresentatie in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal. Hij bouwt de presentatie op. | |
| Gewenst resultaat | De artikelen staan optimaal (schoon en verzorgd) gepresenteerd en het bedrijf is representatief aangekleed. De klanten worden zo min mogelijk gestoord door de (presentatie)werkzaamheden. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsfilosofie • Presentatietechnieken • Mode en trends | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen | Toont op basis van zijn vakmatige inzicht begrip voor constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, stijl, imago en uitstraling van het bedrijf, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant en voldoet aan de eisen van het optiekbedrijf. |
| | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de noodzakelijke presentatie-werkzaamheden, zodat de klant zo min mogelijk hinder ondervindt van deze werkzaamheden en in het optiekbedrijf de artikelen optimaal gepresenteerd staan. |
| | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | Hanteert de bedrijfsregels bij het presenteren van artikelen, zodat het uiterlijk van het optiekbedrijf past bij de gewenste uitstraling. |

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

| Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | U | V | W | X | Y | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Marktanalyses maken | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 5.2 | Marketingplan opstellen | X | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| 5.3 | Investeringsbegroting en/of financieringsplan opstellen | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| 5.4 | Exploitatie- en liquiditeitsbegroting opstellen | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 5.5 | De onderneming profileren en promoten | | | | | | | | | | X | | | | | | | X | | | |
| 5.6 | Inkopen voor de onderneming en beheren en bewaken van de voorraad | | | | | | | | X | | | | | | | | | X | | | |
| 5.7 | Financiële administratie uitvoeren | | | | | | | | | | X | | | | | | | X | | | |
| 5.8 | Offertes opstellen en uitbrengen | | | | | | | | | | X | | | | | | | | X | | |

| Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.9 | Reflecteren op de onderneming | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X |
| 5.10 | Medewerkers werven en selecteren | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 5.11 | Leiding geven aan medewerkers | | X | X | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

| | | |
|--|--|---|
| Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap | | |
| 5.1 werkproces: Marktanalyses maken | | |
| Omschrijving | De opticien/manager analyseert de vraag uit de markt, de concurrentie, de technologische, maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen, de kenmerken van de doelgroepen en de positie van zijn (op te zetten) onderneming ten opzichte van andere ondernemingen. Op basis hiervan weegt de opticien/manager de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen tegen elkaar af. | |
| Gewenst resultaat | Een realistisch beeld van de sterktes en zwaktes van en de kansen en bedreigingen voor de onderneming. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Verzamelen en registreren van marktgegevens • Marktontwikkelingen/ marktmechanismen • Consumentengedrag • Doelgroepanalyse • Vormen van marktonderzoek | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen | Inventariseert de vraag uit de markt, de concurrentie, de technologische, maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen en de kenmerken van de doelgroepen, wensen en behoeften van (potentiële) klanten, zodat hij bekend is met de doelgroep(en) van de (op te zetten) onderneming. |
| | Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren | Volgt de markt(en) waarbinnen de (op te zetten) onderneming actief is en is alert op kansen en bedreigingen, zodat hij een realistisch beeld heeft van sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen voor de onderneming. |

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.2 werkproces: Marketingplan opstellen**

| | | |
|---|---|--|
| Omschrijving | Op basis van marktanalyses beschrijft de opticien/manager de marketingmix: in een marketingplan geeft hij zijn keuzes weer ten aanzien van het vestigingspunt, het prijsbeleid, het assortimentsbeleid, het promotiebeleid en/of het presentatiebeleid. Hij stemt de marketinginstrumenten op elkaar af en wijzigt deze wanneer ze niet op elkaar aansluiten. | |
| Gewenst resultaat | Het marketingplan past bij de bedrijfsformule van de (op te zetten) onderneming en geeft een duidelijk beeld van het gebied waarop de onderneming zich profileert en/of onderscheidt van de concurrenten. Het marketingplan is zowel kansrijk als realistisch. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none">• Marktontwikkelingen/ marktmechanismen• Marketingmix• Budgettering• Marketingstrategieën• (Reclame-) wetgeving | Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">• Afgewogen risico's nemen | Neemt bij het opstellen van een marketingplan weloverwogen risico's, zodat hij een kansrijk en reëel marketingplan opstelt. |
| | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren | Stelt een duidelijk marketingplan op, zodat betrokkenen (zoals potentiële investeerders) goed worden geïnformeerd over de marketingmix van de onderneming. |
| | Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren | Ziet zakelijke kansen en manieren om zich te profileren en/of te onderscheiden van zijn concurrenten, rekening houdend met de financiële consequenties van keuzes. |

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.3 werkproces: Investeringsbegroting en/of financieringsplan opstellen**

| | | |
|---|---|--|
| Omschrijving | De opticien/manager beoordeelt de noodzaak voor investeringen en inventariseert investeringskosten en –opbrengsten. Vervolgens onderzoekt hij de financieringsmogelijkheden en bepaalt hij het investeringsmoment. Deze informatie verwerkt hij in een investeringsbegroting en/of financieringsplan voor de onderneming. | |
| Gewenst resultaat | De investeringsbegroting en/of het financieringsplan geven een duidelijk en realistisch beeld van de investerings- en vermogensbehoefte en de wijze waarop in de vermogensbehoefte kan worden voorzien. Op basis hiervan kan een afgewogen investeringsbesluit worden genomen. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none">• Kennis van en inzicht in vaste- en vlottende activa• Kennis van en inzicht in interne en externe financieringsvormen | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren | Schrijft een overzichtelijke investeringsbegroting en/of financieringsplan, zodat inzichtelijk is welke investeringen nodig zijn en hoe deze gefinancierd kunnen worden. |
| | Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen | Schat de financiële consequenties in van de investerings- en financieringsmogelijkheden, zodat hij op basis daarvan een verantwoord investeringsbesluit kan nemen. |

| | | |
|--|---|---|
| Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap | | |
| 5.4 werkproces: Exploitatie- en liquiditeitsbegroting opstellen | | |
| Omschrijving | De opticien/manager stelt financiële prioriteiten en doelen. Op basis hiervan stelt hij een exploitatiebegroting op om zicht te krijgen op de nettowinst. Hij stelt eveneens een liquiditeitsbegroting op om zicht te krijgen op de ontvangsten en uitgaven per periode. Op basis van deze begrotingen bepaalt hij de behoefte aan financiële middelen. | |
| Gewenst resultaat | De exploitatie- en liquiditeitsbegroting geven zicht op de financiële situatie van de onderneming en sluiten aan bij de financiële doelstellingen. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Belastingwetgeving (BTW) • Markontwikkelingen/ marktmechanismen • Budgettering • Omzetprognoses | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Doelen en prioriteiten stellen | Stelt beredeneerd financiële doelen op en geeft heldere argumenten voor de gestelde prioriteiten, zodat de doelstellingen reëel zijn. |
| | Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen | Verwerkt financiële gegevens in haalbare begrotingen en budgetten, zodat deze een goed beeld geven van de financiële situatie van de onderneming. |

| | | |
|---|---|--|
| Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap | | |
| 5.5 werkproces: De onderneming profileren en promoten | | |
| Omschrijving | Op basis van de gekozen marketing- en pr-instrumenten in het marketingplan werkt de opticien/manager een promotieplan uit. Hij voert de marketing- en pr-activiteiten uit voor de promotie en profilering van zijn onderneming. | |
| Gewenst resultaat | Het promotieplan sluit aan bij het marketingplan. (Potentiële) klanten voelen zich aangesproken door de manier van promotie en profilering. De naamsbekendheid van de onderneming groeit. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presentatietechnieken • Marketingmix | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Communicatie op de ontvanger(s) richten | Stemt de manier van promotie en profilering af op (potentiële) klanten, zodat zij zich aangesproken voelen. |
| | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren | Plant en regelt promotionele activiteiten, zodat deze doelmatig worden uitgevoerd en de naamsbekendheid van de onderneming groeit. |

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.6 werkproces: Inkopen voor de onderneming en beheren en bewaken van de voorraad**

| | | |
|--|---|---|
| Omschrijving | De opticien/manager bepaalt de gewenste voorraad. Hij vergelijkt offertes voor de gewenste producten en materialen. Hij maakt een keuze uit inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over inkooprijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden. Hij bestelt producten en materialen en controleert de voorraad kwalitatief en kwantitatief. | |
| Gewenst resultaat | Er is zicht op de gewenste voorraad, afgestemd op de omzetsnelheid. De juiste producten en materialen kunnen tijdig worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none">• Markontwikkelingen/ marktmechanismen• Onderhandelingstechnieken• Methoden van voorraadbeheer | Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">• Onderhandelen | Gebruikt verschillende onderhandelingstechnieken, zodat producten en materialen kunnen worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden. |
| | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Mensen en middelen organiseren | Bepaalt het juiste moment van inkoop en de gewenste hoeveelheid van de relevante producten en materialen, afgestemd op de omloopsnelheid, zodat er geen onnodige voorraad of een tekort kan ontstaan. |
| | Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren | Ziet zakelijke kansen bij het inkopen van producten en materialen en gebruikt in de onderhandeling met leveranciers kennis over de markt en de prijsstelling van andere leveranciers, zodat producten en materialen kunnen worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden. |

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.7 werkproces: Financiële administratie uitvoeren**

| | | |
|--|---|---|
| Omschrijving | De opticien/manager stelt rekeningen op en verwerkt ze. Hij controleert inkoopnota's en verwerkt ze. Hij registreert en archiveert financiële gegevens en bewaakt de administratie. Hij stelt periodiek financiële overzichten op (zoals een balans en winst- en verliesrekening) en levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen, zoals de belastingdienst, uitkeringsinstanties en boekhouder/accountant. Afhankelijk van zijn keuzes besteedt hij onderdelen van de financiële administratie uit aan anderen. | |
| Gewenst resultaat | Rekeningen en inkoopnota's zijn afgehandeld. De financiële overzichten geven zicht op de actuele financiële situatie van de onderneming. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none">Basiskennis boekhouden | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren | Registreert en archiveert de financiële gegevens van de onderneming nauwkeurig, zodat hijzelf of de boekhouder/accountant volledig inzicht heeft in de financiële situatie en hij deze kan verantwoorden. |
| | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">Voortgang bewaken | Bewaakt de administratie, zoals de archivering en het inboeken van uitgaven en ontvangsten, zodat er geen achterstanden ontstaan en er zicht is op de actuele financiële situatie van de onderneming. |

| Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap | | |
|---|---|--|
| 5.8 werkproces: Offertes opstellen en uitbrengen | | |
| Omschrijving | De opticien/manager achterhaalt de wensen en behoeften van de klant en maakt een voorstel dat hierbij aansluit. Hij stelt de prijs vast op basis van arbeidsuren en tarieven, materiaal en uitbesteedde deelactiviteiten en inkoop. Hij stelt de leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Hij licht de offerte toe aan de klant. Wanneer de klant tijdens het gesprek instemt met de offerte stelt hij een orderbevestiging op. | |
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none"> De opticien/manager heeft een duidelijk beeld van de wensen en behoeften van de klant. De opticien/manager en de klant hebben een overeenkomstig beeld van de te leveren producten en diensten en de bijbehorende prijs en leverings- en betalingsvoorwaarden. De afspraken tussen de opticien/manager en klant zijn vastgesteld. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> Belastingwetgeving (BTW) Kennis van producten, diensten en materialen Prijsopbouw | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren | Stelt een duidelijke en volledige offerte op en licht deze toe, zodat de klant wordt geïnformeerd over het te leveren product, de prijs en de leverings- en betalingsvoorwaarden. |
| | Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen | Verwerkt de vaste en variabele kosten zo in de calculatie dat de geoffreerde dienst (financieel) voordeel oplevert voor de onderneming. |
| | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | Inventariseert de wensen en behoeften van de klant en geeft duidelijk aan wat de klant wel en niet kan verwachten, zodat hij een duidelijk beeld heeft van de wensen en behoeften van de klant en de opticien/manager en de klant een overeenkomstig beeld hebben van de te leveren producten of diensten. |

| | | |
|--|---|--|
| Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap | | |
| 5.9 werkproces: Reflecteren op de onderneming | | |
| Omschrijving | Aan de hand van gemaakte marktanalyses en financiële overzichten, blikt de opticien/manager terug op (de resultaten van) de onderneming. Aan de hand van zijn bevindingen en ideeën bepaalt hij welke acties tot verbetering kunnen leiden. | |
| Gewenst resultaat | De opticien/manager weet hoe hij met zijn onderneming wil verder gaan, gericht op verbetering van zijn marktpositie, de financiële situatie en mogelijkheden voor de toekomst. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none"> • Marktontwikkelingen/ marktmechanismen • Kunnen lezen/interpreteren van financiële overzichten | Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie | Benoemt verbetermogelijkheden, grijpt kansen aan om de commerciële positie van de organisatie uit te bouwen en buigt mogelijke zakelijke bedreigingen om in het voordeel van de onderneming, zodat hij kansrijke verbeteracties kan opstellen. |
| | Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen | Maakt gebruik van financiële overzichten om de prestaties van de onderneming te volgen, zodat hij handvatten heeft om de financiële situatie van zijn onderneming te kunnen verbeteren. |

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.10 werkproces: Medewekers werven en selecteren**

| | | |
|--|--|---|
| Omschrijving | De opticien/manager bepaalt de personeelsbehoefte. Hij werft kandidaten en voert selectiegesprekken om te bepalen of de kandidaat geschikt is voor de onderneming en de functie. Hij maakt wensen, verwachtingen en eisen duidelijk. | |
| Gewenst resultaat | De optimale omvang van het personeelsbestand is bepaald. De meest geschikte kandidaat voor de onderneming en de functie kan worden geselecteerd. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| <ul style="list-style-type: none">• Wettelijke richtlijnen voor werving en selectie• Kennis van de administratieve handelingen bij het aannemen van personeel | Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none">• Relatienetwerk onderhouden en benutten | Informeert zijn netwerk (klanten, relaties) over vacatures, zodat potentiële kandidaten kunnen worden gevonden. |
| | Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven | Stuurt gesprekken zodanig dat wensen, verwachtingen en eisen van potentiële medewerkers en ondernemer duidelijk worden. |
| | Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen• Kostenbewust handelen | Kent de financiële consequenties van het aannemen van personeel en weegt de kosten en baten af, zodat hij de optimale omvang van het personeelsbestand kan bepalen. |

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.11 werkproces: Leiding geven aan medewerkers**

| | | |
|----------------------------------|--|---|
| Omschrijving | De opticien/manager plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij stuurt, corrigeert en beoordeelt medewerkers. Hij bewaakt de uitvoering en voortgang van de werkzaamheden. Hij geeft informatie aan de medewerkers en geeft hen feedback. | |
| Gewenst resultaat | De medewerkers weten wat wanneer van hen verwacht wordt en wat zij mogen verwachten van de opticien/manager. De medewerkers hebben zicht op hun functioneren en hun ontwikkelingsmogelijkheden. De werkzaamheden kunnen effectief en efficiënt verlopen. | |
| Vakkennis en vaardigheden | Competentie en component(en) | Prestatie-indicator |
| • Stijlen van leidinggeven | Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven• Instructies en aanwijzingen geven | Maakt de medewerker(s) duidelijk wat van hen verwacht wordt, wijst hen taken op een duidelijke manier toe en geeft daar waar nodig heldere en duidelijke informatie, instructies en aanwijzingen, zodat de medewerkers weten wat wanneer van hen verwacht wordt en wat zij mogen verwachten van de ondernemer. |
| | Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen | Geeft heldere en constructieve feedback, zodat de medewerkers zicht hebben op hun functioneren en hun ontwikkelingsmogelijkheden. |
| | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken | Maakt een haalbare planning, rekening houdend met mogelijke knelpunten in de werkuitleiding, de capaciteit, kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van de medewerker(s), de beschikbare middelen en prioriteiten met betrekking tot de werkzaamheden en bewaakt de uitvoering en de voortgang van de werkzaamheden, zodat de werkzaamheden effectief en efficiënt kunnen verlopen. |